# Manual de imagen para locales y kioscos
de Concepción Centro Comercial

# ÍNDICE

Pag.

Índice ........ 3
Objetivo ........ 5
Alcance ........ 5
Responsables ........ 5
Vigencia ........ 6
1. Fachada de locales ........ 7
1.1 Fachada del local ........ 7
2. Rótulo ........ 9
2.1 Diseño de rótulo ........ 9
2.2 Tipos de rótulos permitidos ........ 10
2.3 Medidas de rótulo ........ 12
2.4 Prohibiciones ........ 15
2.5 Iluminación de rótulo ........ 17
2.6 Proceso para instalación de rótulo ........ 19
3. Multa ........ 20
3.1 Proceso de aplicación de multas ........ 20
4. Ancla ........ 21
4.1 Denominación ancla comercial ........ 21
4.2. Rotulación en fachada del centro comercial para anclas ........ 22
5. Vitrinaje ........ 23
5.1 Vitrina autorizada ........ 24
5.2 Presentación de la vitrina ........ 24
5.3 Impresos publicitarios e informativos ........ 25
5.4 Imagen estructural de ingreso y de vitrina ........ 26
5.5 Prohibiciones ........ 27
5.6 Iluminación en vitrinas y en local ........ 28
6. Sonido ........ 29
7. Supervisión ........ 29
Anexo 1 ........ 34
Anexo 2 ........ 37
Anexo 3 ........ 40

**Kioscos** ........ 42
1. Imagen de kioscos ........ 43
2. Diseño de kioscos ........ 46
3. Iluminación en kioscos ........ 47
4. Instalación del kiosco y rótulo ........ 48
5. Personal de kioscos ........ 49
6. Daño o deterioro de kiosco ........ 50
7. Recolección de basura en kioscos ........ 51
8. Sonido en kioscos ........ 52
9. Área de kiosco ........ 52
10. Prohibiciones para kioscos ........ 53
11. Supervisión del centro comercial para kioscos ........ 54

## OBJETIVO

El presente reglamento tiene como objetivo establecer estándares claros y coherentes para la imagen y ornato de fachadas de locales, rótulos, vitrinas y todo lo relacionado para que en Concepción Centro Comercial se asegure una estética uniforme que refleje calidad y profesionalismo, a la vez que promueva una experiencia visual atractiva y armoniosa para visitantes y clientes.

## ALCANCE

Este documento presenta las disposiciones que deben ser utilizadas como una guía práctica en donde se encontrarán las herramientas básicas, que le aportará a los arredantarios, arquitectos, ingenieros, diseñadores, decoradores, proveedores y/o contratistas, la capacidad de prever, analizar y basar el trabajo ante los lineamientos establecidos, logrando a través de ello mantener en todo momento la calidad y diseño del Centro Comercial.

## RESPONSABLES

El desarrollo de estas actividades se regulará con la coordinación de la aplicación de las normas de este manual, a través de la Administración de Concepción Centro Comercial quien realizará la conexión con arrendatarios o encargados de marca los cuales deben tener el compromiso del cumplimiento.

## VIGENCIA

Al momento de ser entregado el manual al arrendatario o responsable del contrato, seguido de una capacitación por parte de la administración y la firma del documento recibido, para ya difundir la información a sus proveedores y colaboradores .

Por lo tanto, el Centro Comercial con el objetivo de cumplir y mantener los estándares, procederá a penalizar con una multa por incumplimiento a cualquiera de los incisos a continuación descritos.

# 1. FACHADA DE LOCALES

## 1.1 Fachada del local

**1.1.1** Toda fachada debe contar con cenefa o superficie para colocación de rótulo principal, para lo que algunos locales ya cuentan con ella y para los locales especialmente de metraje grande para marcas anclas, serán ellos los encargados de presentar su propuesta incluyendo la misma.

**1.1.2** Las fachadas con áreas visibles, deben contar con vidrio templado, el cual debe estar en perfectas condiciones.

**1.1.3** Los materiales utilizados en las diferentes fases constructivas, deberán ser de óptima calidad, evitando en lo posible emplear materiales de segunda mano o de desecho.

**1.1.4** La fachada con el diseño interior del local comercial deben tener relación con imagen, paleta de color y materiales de calidad.

**1.1.5** El arrendatario del local comercial, es el responsable de coordinar el diseño y ejecución de trabajos en interior o fachada de local en base a lo aprobado por la administración.

**1.1.6** Cualquier instalación expuesta como ductos, canales, tuberías, alambres de distribución eléctrica, y otros, debe ser aprobada primero, de manera que toda instalación expuesta quede nítida y sin perjudicar la apariencia final del conjunto general.

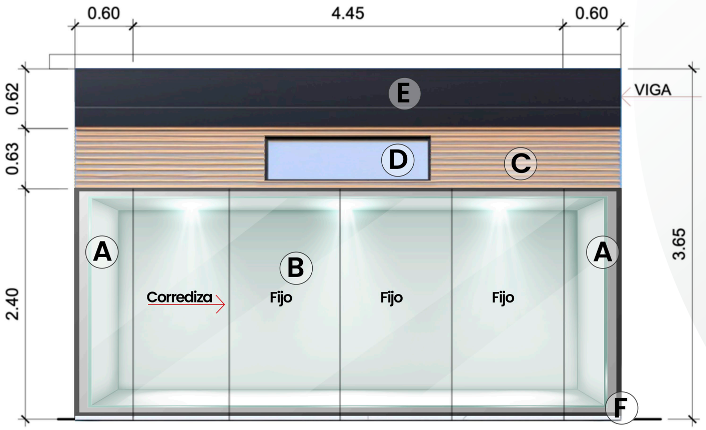
**1.1.7** Los acabados en fachada o columnas como detalles en madera u otros deben ser respetados como se entregan.

**1.1.8** Pisos: Los arrendatarios deben instalar pisos terminados en toda su área, cuidando la imagen y paleta de colores de la marca, exceptuando las zonas especiales donde el centro comercial los provea.

**1.1.9** Los pisos que instalen los propietarios, deben mantener el mismo nivel que los pisos adyacentes ya instalados, sin gradas u obstrucciones al caminar, siempre que el local sea plano.

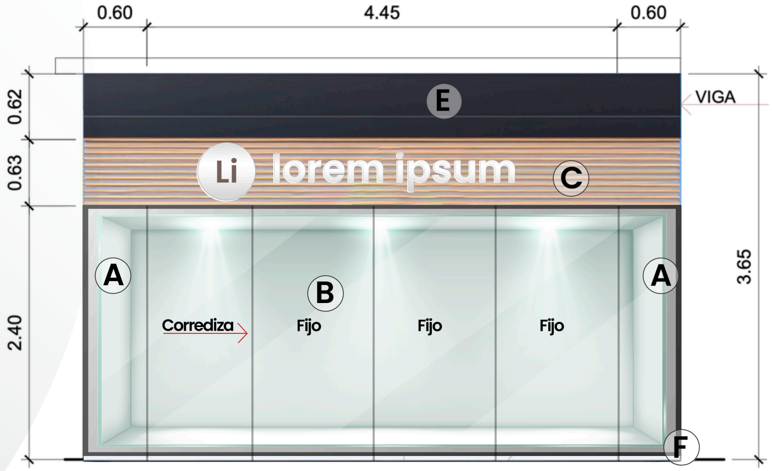
**1.1.10** Si no se tiene un piso en especial definido, se puede utilizar el diseño del piso de las áreas comunes del Centro Comercial.

**1.1.11** Si el piso a utilizar es de madera deben ser instalados usando maderas duras con un acabado resistente al desgaste.



## 2. RÓTULO

Los rótulos tienen como objetivo brindar información de forma clara para identidad o para ubicación de cada marca en el Centro Comercial, actualmente hay diversidad de rótulos atractivos, pero a través de los siguientes incisos se pretende crear una atmósfera visual atractiva bajo la línea, estándares y diseños arquitectónicos de Concepción Centro Comercial .




### 2.1 Diseño de Rótulo

**2.1.1** Cada local comercial deberá contar con un rótulo que represente la marca del mismo, siendo este el logotipo, isotipo o imagotipo oficial.

**2.1.2** Los rótulos de todos los comercios, deben deben ser de diseño y de calidad profesional, con buenos acabados.

**2.1.3** En ningún caso el diseño del rótulo podrá invadir el espacio público ni exceder el tamaño de la cenefa designada por el Centro Comercial.

**2.1.4** Todo rótulo principal debe contar con una base como cenefa, si este no la tuviera ya en su estructura, se deberá realizar una con el visto bueno del Gerente Administrativo, tomando como referencia las medidas de alto según las ya instaladas en locales vecinos. Si una marca Ancla tiene una propuesta donde no se utilice cenefa, deberá incluir su diseño en la solicitud de ingreso para poder contar con la aprobación de la administración según lo consideren.

**2.1.5** El mensaje de los rótulos debe ser limitado al nombre y al logotipo oficial de las marcas, así como el mencionado en contrato de arrendamiento.

**2.1.6** El diseño y los materiales a utilizar en el rótulo deben de favorecer a que sea claro y legible.

## 2.2 Tipos de Rótulos Permitidos

**2.2.1** Todos los materiales utilizados en la rotulación deberán ser de alta calidad y duraderos.

**2.2.2** Los rótulos que se podrán construir serán con letras tridimensionales en acrílico armadas, recortadas y encajonadas, con un mínimo de 2 pulgadas o lo equivalente en centímetros de profundidad, internamente iluminada o rótulos fabricados con acero inoxidable, acero porcelanizado, acero con esmalte horneado, aluminio o bronce, de preferencia iluminados.

**2.2.3** Los rótulos que no lleven iluminación, podrán ser de molde (bajo relieve).

**a)** Rótulo de bajo relieve siempre la base de la cenefa de Concepción Centro Comercial.

**b)** Rótulos con relieve, internamente iluminadas.

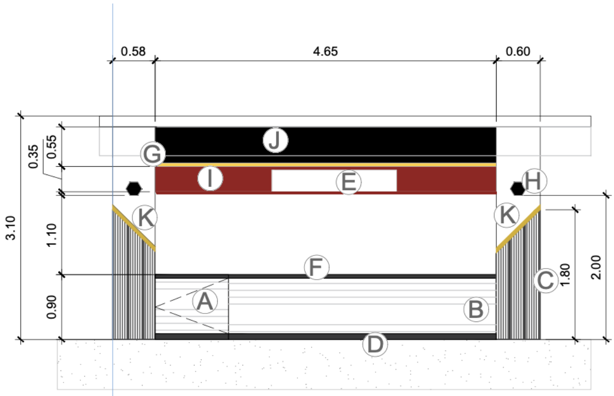
## 2.3 Medidas de Rótulo

**2.3.1** La medida permitida será según las opciones de local, pero será importante tomar de referencia principal el alto y con relación al ancho según proporción de logotipo, sin embargo se tiene como medida máxima un espacio de 1.70 mts.

**2.3.2** La medida de las anclas se considerará según propuesta y aprobación por Administración, pero esta no debe variar tanto a la de los locales, siendo un 80% del espacio permitido.

### Opción A) Área de restaurante

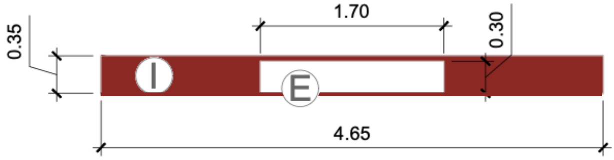
Altura máxima 0.30 mts. y ancho proporcional al logo no superando 1.70 mts.




ELEVACIÓN- DETALLE DE IMAGEN VISUAL

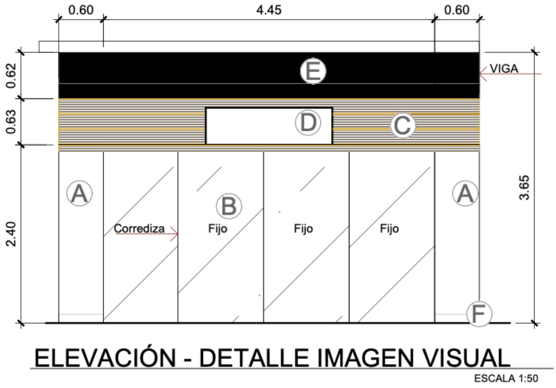
ESCALA 1:50

## Área de logotipo

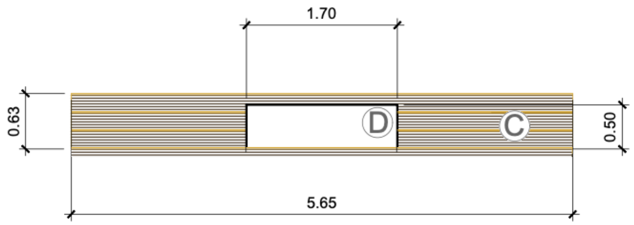


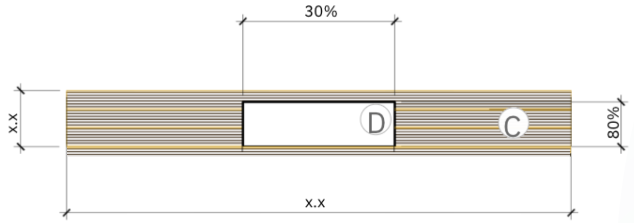
## Opción B) Locales

Altura máxima 0.50 mts. y ancho proporcional al logo no superando 1.70 mts.



## Área de logotipo



## 2.4 Prohibiciones

**2.4.1** No se permitirá la apertura del local sin ningún rótulo de identificación.

**2.4.2** Los rótulos que empleen luces parpadeantes o centellantes que deslumbren o molesten al público en general, letreros con proyectores o en movimiento no se permitirán.

**2.4.3** No están permitidos los rótulos de letras pintadas.

**2.4.4** No se autorizarán mantas vinílicas, duroport, neón expuesto, coroplast, adhesivos, brillantina, rótulos pintados a mano, mesh, foamy, cartulina, papel fluorescente, letreros en general u otros impresos en laser, inkjet que no sean de calidad o duraderos.

**2.4.5** No se autorizan rótulos luminosos en donde el cableado y tomas eléctricas o cualquier otra instalación quede expuesta en la fachada.

**2.4.6** No es permitido cualquier tipo de rotulación

que invada las áreas comunes.

**2.4.7** No se permiten rótulos que produzcan ruido.

**2.4.8** No están permitidos los rótulos luminosos tipo cajuela, cajón o gabinete.

**2.4.9** Solo se permite que en fachada se cuente con un rótulo según marca comercial o logotipo descrito en el contrato.

**2.4.10** No se permite rótulo con patrocinadores/ alianzas o marcas que no fueron descritas en contrato.

**2.4.11** No está permitido colocar rótulos temporales por fuera del local comercial.

**2.4.12** Bajo ninguna circunstancia se autorizará banners y/o adhesivos en las vitrinas con el nombre del comercio sin contar con el rótulo en la cenefa.

**2.4.13** No se autorizará ningún rótulo tipo banderola, bandera, o cajuela instalada en su fachada, columnas vecinas o del área común.

**2.4.14** Queda terminantemente prohibido alojar balastros o cualquier otro elemento detrás del rótulo y pared de tablayeso.

**2.4.15** Queda prohibido alterar el color de base de la cenefa con la que ya cuenta el Centro Comercial.

## 2.5 Iluminación de Rótulo

**2.5.1** Cualquier sistema de iluminación deberá estar dentro del rótulo y oculto.

**2.5.2** A los rótulos con iluminación, se les deberá dar el respectivo mantenimiento, a fin de que estén encendidos al 100% y que no se vean deteriorados.

**2.5.3** Los rótulos luminosos deberán estar encendidos en todo momento, siempre que el Centro Comercial esté abierto al público. Si hubiesen locales con luz

directa del exterior se pueden tener excepciones y encenderlos según programe la administración.

**2.5.4** Para la plaza de restaurantes la luz se programará en acuerdo con la administración tomando en cuenta los horarios de apertura y cierre.

**2.5.5** En el momento de la instalación por ningún motivo se autorizará a los arrendatarios tomar energía eléctrica del área común.

**2.5.6** Prohibido utilizar neón expuesto, led u otro tipo de iluminación expuesto o a la vista del invitado.

**2.5.7** Toda iluminación del rótulo deberá contar con una misma tonalidad. Para Concepción Centro Comercial los rótulos están permitidos con luz blanca cálida.

**EJEMPLOS DE RÓTULOS CON ILUMINACIÓN CORRECTA**

## 2.6 Proceso para instalación de Rótulo

**2.6.1 Solicitud de aprobación de rótulo:** Para la aprobación del rótulo, el proveedor y/o arrendatario deberá presentar la solicitud de rótulo nuevo la cual requiere adjuntar montaje o render (Ver Anexo 1) para autorización del Gerente Administrativo.

**2.6.2 Solicitud de aprobación de modificación de rótulo:** Para cualquier modificación en rótulo se debe presentar de igual manera que para rótulo nuevo solicitud con detalle de los cambios (Ver Anexo 2).

**2.6.3** Se procederá a permitir la instalación de los rótulos a quienes ya cuenten con solicitud aprobada por administración y con fecha y hora coordinada.

**2.6.4** Los rótulos deben estar instalados en el área de la cenefa, la cual ya está estipulada por el Centro Comercial.

**2.6.5** Todos los materiales utilizados en la fachada deberán ser de alta calidad y duraderos.

**2.6.6** Si el rótulo instalado no fuese el mismo descrito y autorizado en la solicitud, se procederá a solicitar al arrendatario la desinstalación inmediata.

**2.6.7** La instalación del rótulo podrá realizarse a partir de las 20:00 horas (después del cierre del Centro Comercial) a 8:00 horas del día siguiente (antes de la apertura del Centro Comercial).

**2.6.8 Solicitud de ingreso de personal para instalación de rótulo:** Al tener definida la fecha de los trabajos de instalación, todo arrendatario deberá presentar una carta donde describa los nombres, apellidos y números de DPI del personal encargado de la instalación (Anexo 3), con anticipación de por lo menos 24 horas.

**2.6.9** Al momento de la instalación de rótulo, se

deberá presentar copia de la solicitud de rótulo aprobado por Administración y copia de solicitud de ingreso de personal para instalación autorizada, al personal de turno de seguridad para su ingreso.

# 3. MULTA

## 3.1 Proceso de Aplicación de Multas

**3.1.1** Concepción Centro Comercial tiene la disposición de aplicar multas a cada uno de los locales que no sigan las especificaciones de este reglamento, las cuales se aplicarán de la siguiente manera:

**a)** Primera llamada de atención por escrito
**b)** Segunda llamada de atención por escrito
**c)** Tercera llamada de atención por escrito

**3.1.2** La multa será de Q100 o $12 por día, a partir del día después de enviada la tercera llamada de atención por escrito. La multa se le hará llegar a las oficinas centrales, arrendatario o contacto principal de encargado de tienda a finales de mes, con la descripción del incumplimiento, fotocopias de las tres cartas enviadas y firmadas de recibidas en el local.

**3.1.3** La multa por día se cobrará hasta que el arrendatario o marca cumpla con todos los incisos antes descritos en este reglamento.

**3.1.4 Toma de Medidas:** Si al pasar más de un mes, el problema persiste, el Centro Comercial tendrá derecho de rescindir del contrato.

# 4. ANCLA

## 4.1 Denominación Ancla Comercial

Para ser denominada ancla de Concepción Centro Comercial, la tienda deberá contar y cumplir con las siguientes características:

**a)** Deberá poseer una fuerza económica significativa el cual debe generarle al Centro Comercial de un 15 a un 25% del tráfico.

**b)** Ocupa una gran superficie, arriba de 348 m2 de área rentada.

## 4.2. Rotulación en fachada del Centro Comercial para Anclas

El ancla podrá contar con un rótulo en el área exterior del Centro Comercial (área estipulada), con las siguientes especificaciones:

**4.2.1** La medida de este rótulo será proporcionada por la Administración la cual debe respetar área, medida de fondo o relieve de rotulación.

**4.2.2** La ubicación de este rótulo, deberá ser designada por la Administración y de mutuo acuerdo con el arrendatario.

**4.2.3** Los materiales aplican de igual manera que los descritos para locales.

**4.2.4** Deberá contar con su propia iluminación y contador, este deberá estar encendido a más tardar 6pm, los 365 días del año, y cumplir con todo el artículo completo de iluminación del rótulo e instalación, de este mismo reglamento.

**4.2.5** Cada arrendatario es responsable del mantenimiento del mismo. Si este cuenta con estructura con deterioro como oxidación, inestabilidad, daño en materiales, el arrendatario es responsable de dar mantenimiento en un período menor a 8 días calendario.

**4.2.6** Los trabajos de mantenimiento de rótulo deberá trabajarse en horas inhábiles en que el Centro Comercial o cuando la administración lo autorice siempre que no afecte el tráfico al comercial.

**OBSERVACIONES:** No se autorizará la apertura del ancla si existe algún incumplimiento a los incisos antes mencionados.

## 5. VITRINAJE

Una excelente vitrina contribuye a que un local tenga éxito, sea vistoso y atractivo, para ello se deben considerar varios aspectos desde la visibilidad, orden, luz, materiales, mercadería y otros. La vitrina en sí, deberá representar la moda, la tecnología, las nuevas tendencias y todo lo que concierne a la actualidad, que es lo que los invitados demandan hoy en día.

Para cada local comercial las ventas son un factor indispensable, así como contar con tráfico de visitantes o invitados. El impacto de una vitrina atractiva de todo local comercial contribuye a que el invitado encuentre un atractivo que le haga visitar la tienda, a permanecer en el establecimiento, comprar y a disfrutar de una experiencia positiva que les haga regresar, así como también realizar publicidad de boca en boca.

A continuación, se presenta el Reglamento de Imagen para vitrinas de locales comerciales, el cual contempla los lineamientos básicos para mantener los estándares y diseños arquitectónicos de Concepción Centro Comercial, que es una herramienta práctica para arrendatarios, proveedores, contratistas y para colaboradores quienes velan por la presentación de la tienda, los cuales deberán ser respetados y bajo ninguna circunstancia se harán excepciones y/o consideraciones.

## 5.1 Vitrina autorizada

**5.1.1** Para los locales comerciales que aplican vitrinas, esta deberá ser fabricada con vidrio templado (el único permitido), siendo este un material más que apropiado por temas de seguridad, pues es más resistente, soporta mejor las altas temperaturas, es más seguro en caso de rotura y tiene más resistencia al impacto.

**5.1.2** Los acabados de instalación deben ser profesionales y seguros.

**5.1.3** El vidrio templado aporta elegancia y permite tener visibilidad clara de la mercadería.

## 5.2 Presentación de la vitrina

**5.2.1** La vitrina deberá permanecer libre de polvo, suciedad, y todo tipo de adherencias.

**5.2.2** La rotación de mercadería debe ser constante de acuerdo a la temporada y al inventario que maneje cada empresa.

**5.2.3** La posición de los maniquís deberá ser

atractiva, deberán permanecer en perfecto estado y completamente vestidos.

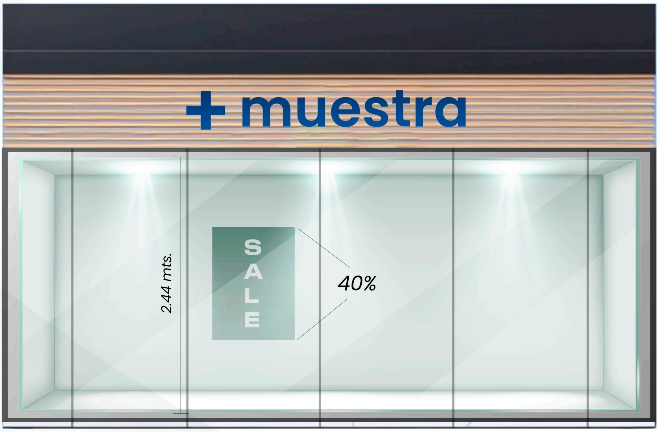
**5.2.4** Mobiliario y equipo en vitrina, estos deberán mantenerse en perfectas condiciones (tarimas, percheros, góndolas, exhibidores, alfombra, lámparas, entre otros).

## 5.3 Impresos publicitarios e informativos

**5.3.1** Será indispensable dar a conocer todas las ofertas y/o promociones de manera formal y presentable.

**5.3.2** Se debe tener cuidado si se utilizan banners internos o colgantes visibles en vitrina para que estos no obstruyan la visibilidad de los productos.

**5.3.3** Los adhesivos deben ser en corte electrónico o en sandblast, y el tamaño no debe exceder el 40% del cuadrante de la vitrina.




**Ejemplo:**

EL 40% de 2.40 mts es 0.96 mts siendo esto lo autorizado para altura y el ancho debe ser proporcional.

**5.3.4** Los pósters o afiches adheridos con ventosas y adhesivos deberán ser instalados por el lado de adentro de la vitrina.

**5.3.5** Los adhesivos deberán ser de material traslúcido, no adhesivos mate o de color que afecten la visibilidad de los productos.

## 5.4 Imagen estructural de ingreso y de vitrina

**5.4.1** La puerta o puertas del local deberán abrirse hacia adentro, o podrán ser corredizas, a modo de no invadir o salirse de los límites establecidos hacia las áreas comunes o pasillos.

**5.4.2** El ingreso a los locales deberán estar totalmente libres.

**5.4.3** Si hubiese el caso de un arrendatario que desea colocar bomboneras o alguna otra dispensadora parecida dentro del local, esto solo es permitido si estuviera estipulado en el contrato de inicio de relación con el Centro Comercial, y deberá respetar los límites de arrendamiento, pues no es permitida su colocación en el ingreso de cada comercio, solamente a 1 metro del marco de la puerta hacia dentro del local.

**5.4.4** La vitrina, el zócalo y elementos vistos desde fuera del local deberán estar siempre en buenas condiciones.

## 5.5 Prohibiciones para Vitrinas

**5.5.1** No están permitidos los anuncios en los siguientes formatos: Hechos a mano o impresos en inkjet, y otros tipos de impresos.

**5.5.2** No se permiten anuncios con materiales poco profesionales como: hojas bond, foamy, construcción, cartulinas, coroplast, brillantina, papel china, entre otros.

**5.5.3** No se permite aplicar pintura sobre los cristales del local, ni en áreas comunes (Pasta para zapatos, marcadores para vidrio, maskin tape, tape, entre otros).

**5.5.4** No están permitidos los accesorios o dispositivos de alumbrado a la vista del público instalados en vitrinas.

**5.5.5** No se permiten banners pegados en las vitrinas o puertas de ingreso de los locales.

**5.5.6** No está permitido saturar al 100% los vidrios con mesh o cualquier otro material que obstaculice la visibilidad por parte de los invitados.

**5.5.7** Para los servicios bancarios, por temas de seguridad se autorizará un mesh o material que permita privacidad para los clientes siempre que no cubra el 100% del vidrio. Esto queda a previa autorización de la administración del Comercial.

**5.5.8** No se permite saturación de vitrina con mercadería.

**5.5.9** No está permitido colgar mantas publicitarias, o cualquier tipo de material publicitario que esté invadiendo el corredor del Centro Comercial, entiéndase banners o posters con estructuras.

**5.5.10** No se permite colocar venta de pasillos en los días que no esté determinado por la administración.

**5.5.11** Colocar mobiliario que obstaculice el ingreso/ egreso de los locales.

**5.5.12** No es permitido que las vitrinas o vidrios de los locales se encuentren quebrados, rajados, rallados o cualquier otro daño que perjudique la imagen y que atente contra la seguridad del Centro Comercial, arrendatarios e invitados.

La gráfica a continuación representa la forma en que se puede colocar el material.

## 5.6 Iluminación en vitrinas y en local

**5.6.1** Todas las lámparas de las vitrinas deberán estar en buen estado y funcionando correctamente; así como contar con la iluminación adecuada la cual deberá ir dentro del local, y todo cableado o toma corriente deberá quedar oculto.

**5.6.2** No es permitido utilizar en vitrinas o interior de locales luces intermitentes que puedan afectar la visibilidad de los invitados.

**5.6.3** No es permitido utilizar láser en vitrinas.

**5.6.4** No es permitido que las lámparas estén quemadas, dañadas, apagadas o con iluminaciones de distintas tonalidades.

**5.6.5** Todas las lámparas deberán estar orientadas hacia los artículos dentro del local y por ningún motivo podrán estar orientadas hacia fuera del mismo.

**5.6.6** Las lámparas deberán permanecer encendidas una vez el Centro Comercial se encuentre abierto a los invitados.

## 6. SONIDO

**6.1** No se autoriza la colocación de las bocinas en puerta en los pasillos o áreas comunes.

**6.2** No es permitido utilizar audio arriba de los 60-70 decibeles dentro del local, para no molestar a los socios vecinos e invitados dentro del Centro Comercial.

**6.3** El audio que se utilice debe ser solamente ambiental y para uso interno del local.

## 7. SUPERVISIÓN

El arrendatario luego de recibir este manual de imagen debe respetar todos los lineamientos descritos en el mismo y por parte del Centro Comercial como seguimiento al cumplimiento realizará una revisión según cada uno de los incisos antes mencionados, a través de un listado de ornato e imagen que se llevará a cabo quincenalmente.

Al momento de notificar los incisos que no se estan cumpliendo a través de una carta, si corre un mes y no existe mejoría, el mismo check list con la evaluación se enviará a oficinas centrales o al jefe directo para su mejora inmediata.

A continuación se describe detalladamente cada punto que será evaluado por la Gerencia.

## A. CUMPLIMIENTO EN APARIENCIA DE TIENDAS

**A.1** Fachadas y Vitrinas: Materiales en buen estado, limpio y acorde a los estándares del Centro Comercial
**A.1.1** Pintura de fachada local
**A.1.2** Vitrinas
**A.1.3** Rótulo principal
**A.1.4** Ventanas, marcos, pisos de vitrina
**A.1.5** Otros

**A.2 Interior:** Materiales en buen estado y acorde a los estándares del Centro Comercial
**A.2.1** Mostradores
**A.2.2** Alfombras
**A.2.3** Acabados
**A.2.4** Iluminación
**A.2.5** Orden, presentación
**A.2.6** Otros:

**A.3 Rotulación:** la señalización y rotulación del local está elaborada con materiales adecuados, en la ubicación correcta y en buen estado.
**A.3.1** Rótulos secundarios
**A.3.2** Señalización

**A.4 Imagen General:** Imagen de la tienda en cuanto a
**A.4.1** Diseño
**A.4.2** Decoración
**A.4.3** Acabados

**A.5 Vestidores:**
**A.5.1** Suficientes
**A.5.2** Ubicación correcta,
**A.5.3** Diseño adecuado y cómodos
**A.5.4** Limpios

## B. INVENTARIOS

**B.1 Temporalidad:**
B.1.1 ¿El inventario es fresco y actual que incluya piezas de la temporada, tendencias y estilos?

**B.2 Variedad:**
**B.2.1** ¿Se cuenta con inventario adecuado para que el visitante encuentre lo que está buscando?

**B.3 Condición:**

**B.3.1** ¿La mercadería es nueva, presentable (sin arrugas, sin daños, bien exhibida)?

**B.4 Liquidación:**
**B.4.1** ¿La mercadería de baja rotación está en liquidación, para que la mercadería actual pueda ser exhibida mejor?

## C. PRESENTACIÓN

**C.1** Vitrinas:
**C.1.1** ¿El diseño de la vitrina genera interés y atrae a los clientes?
**C.2** Entrada:
**C.2.1** ¿Está abierta, libre y descongestionada?
**C.2.2** ¿Invita a entrar?

**C.3 Lugar de Cobros:**
**C.3.1** ¿Cuenta con lugar apto, presentable para cobros?
**C.3.2** ¿Se cuenta con señalización del lugar de cobros para orientar al cliente?
**C.3.3** ¿Cuenta con mercadería junto a la caja para ofrecer una oportunidad de adicionar a la compra?

**C.4 Mantenimiento del inventario visible:**
**C.4.1** ¿Está ordenado y atractivo a la vista?

**C.5 Pasillos o estantería dentro de la tienda:**
**C.5.1** ¿Está bien coordinado, exhibe los productos adecuados y bien ubicado?

**C.6 Maniquíes:**
**C.6.1** ¿Los maniquíes están en buen estado?
**C.6.2** ¿Los maniquíes se encuentran bien vestidos (combinaciones de mercadería)?

## D. EQUIPO DE VENTAS

**D.1 Apariencia:**
**D.1.1** ¿La apariencia del personal de la tienda concuerda con la imagen de la marca, vestimenta, peinado, entre otros?

**D.2 Habilidad de ventas:**
**D.2.1** ¿El personal se acerca, da la bienvenida, ofrece asesoría, indica los beneficios y cierra la venta?

**D.3 Amabilidad:**
**D.3.1** ¿La personalidad de los vendedores es agradable,

se interesan por los clientes y sus necesidades?

**D.4 Conocimientos:**
**D.4.1** ¿El personal de ventas está debidamente capacitado y conoce a detalle la mercadería que vende?

**D.5 Capacidad:**
**D.5.1** ¿La cantidad de personas de ventas es adecuada a toda hora, día o temporada?

## E. ADMINISTRACIÓN

**E.1** Actitud:
**E.1.1** ¿El manejo de la tienda va en sintonía con las metas generales del Centro Comercial y de la oficina central?
**E.1.2** ¿Se adaptan a las reglas del Centro Comercial?
**E.1.3** ¿Tratan con respeto al cliente y a los otros compañeros de trabajo?
**E.1.4** ¿Participan en las actividades del Centro Comercial?
**E.1.5** ¿Se cuentan con quejas en la Administración del Comercial de la tienda?

**E.2 Experiencia:**
**E.2.1** ¿Está el encargado de tienda capacitado para manejar el tamaño de tienda?
**E.2.2** ¿Cuáles son sus áreas fuertes y débiles?

**E.3 Rotación de Personal:**
**E.3.1** ¿Se tiene un historial de administraciones anteriores?
**E.3.2** ¿Existe alta rotación de personal y por qué?

**E.4 Políticas de la Tienda:**
**E.4.1** ¿Las políticas del negocio están claras y a la vista de todos los involucrados?

## F. MARKETING

**F.1 Involucración:**
**F.1.1** ¿Tiene conocimiento de las actividades del Centro Comercial y se involucra?
**F.1.2** ¿El personal de la tienda utiliza las actividades del Centro Comercial para beneficio de su cliente?

**F.2 Actitud:**
**F.2.1** ¿La tienda ve las actividades del Centro Comercial como apoyo a sus ventas y apoya las actividades de

publicidad?

**F.3 Actividades Propias:**
**F.3.1** ¿El negocio se mantiene activo en actividades promocionales, de publicidad y fidelización de clientes propios?
**F.3.2** ¿Mantiene contacto con sus clientes fieles y motiva su venta?

Si por alguna razón los locales no cumplen con alguno de los incisos antes descritos, la Administración se verá en la obligación de aplicar la multa establecida.

# ANEXO 1
## SOLICITUD DE INSTALACIÓN RÓTULO NUEVO

concepción
CENTRO COMERCIAL

## SOLICITUD DE MODIFICACIONES

Instrucciones: Favor leer detenidamente las normas abajo descritas, luego llenar los espacios principalmente los que cuentan con un * ya que estos son obligatorios. No olvidar adjuntar fotomontajes o render.

Importante!

- Toda solicitud debe de ser autorizada por la Gerencia General de Concepción Centro Comercial
- La autorización será gestionada en el término de 5 días hábiles a partir de la recepción de los documentos completos.
- Todo trabajo de modificación en fachada deberá ser realizado en horarios fuera de operación del Centro Comercial, después de las 20:00 horas a 8:00 horas del día siguiente antes de la apertura.
- Solamente con esta ficha firmada y sellada con la palabra autorizado, podrán coordinar y proceder con la instalación del rótulo.
- Si al momento de verificar que los cambios no son los descritos en la solicitud autorizada, se procederá detener los trabajos o en su caso si aplicará se solicitará la desinstalación inmediata de materiales.
- Todo trabajo y cambios externos deberán ser realizados en un máximo de 3 días.
- Si el trabajo ha sido autorizado, favor proceder a confirmar fecha de ingreso y listado de las personas que ingresarán a realizar el trabajo, como la referencia del Anexo 3.
- Si hay cambio en fecha de la realización de los trabajos, se debe informar a la Administración con 24 horas de anticipación.
- Es indispensable presentar los fotomontajes, medidas y este formulario completo para iniciar trámite a esta solicitud.

FECHA DE SOLICITUD:______________________

DATOS DE ARRENDATARIO*
ARRENDATARIO COMERCIAL:____________________________________________________________
NIVEL:_______________ NO. DE LOCAL:_____________________________________

DATOS DE PROVEEDOR*
EMPRESA QUE REALIZARÁ EL TRABAJO:______________________________________________________________
DIRECCIÓN:____________________________________________________________
________________________________________________________________________
TELÉFONO DE LA EMPRESA:______________________________________________________________
PERSONA A CARGO DE LOS TRABAJADORES:________________________________________________________
TELÉFONO: ____________________________________________________________

TRABAJOS A REALIZAR
FECHA ESTIMADA DE INSTALACIÓN:________________________________________
TIEMPO ESTIMADO DE TRABAJOS:________________________________________
DETALLE DE TRABAJOS: (Indicar si es cambio de rótulo, modificación, ajuste, cambio de iluminación u otros)
________________________________________________________________________
________________________________________________________________________

concepción
CENTRO COMERCIAL

______________________________________________________________________
______________________________________________________________________

TIPO DE ILUMINACIÓN:

______________________________________________________________________
______________________________________________________________________
______________________________________________________________________

OBSERVACIONES:

______________________________________________________________________
______________________________________________________________________
______________________________________________________________________
______________________________________________________________________
______________________________________________________________________
______________________________________________________________________

AUTORIZADO:__________ RECHAZADO:_____________

FIRMA:____________________________

____________________________________
(NOMBRE DE QUIEN AUTORIZA)

ADJUNTAR FOTOMONTAJE*

# ANEXO 2
SOLICITUD DE MODIFICACIÓN EN RÓTULO O FACHADA

concepción
CENTRO COMERCIAL

## SOLICITUD DE MODIFICACIONES

Instrucciones: Favor leer detenidamente las normas abajo descrita, luego llenar los espacios principalmente los que cuentan con un * ya que estos son obligatorios. No olvidar adjuntar fotomontajes o render.

Importante!

- Toda solicitud debe de ser autorizada por la Gerencia General de Concepción Centro Comercial
- La autorización será gestionada en el término de 5 días hábiles a partir de la recepción de los documentos completos.
- Todo trabajo de modificación en fachada deberá ser realizado en horarios fuera de operación del Centro Comercial, después de las 20:00 horas a 8:00 horas del día siguiente antes de la apertura.
- Solamente con esta ficha firmada y sellada con la palabra autorizado, podrán coordinar y proceder con la instalación del rótulo.
- Si al momento de verificar que los cambios no son los descritos en la solicitud autorizada, se procederá detener los trabajos o en su caso si aplicará se solicitará la desinstalación inmediata de materiales.
- Todo trabajo y cambios externos deberán ser realizados en un máximo de 3 días.
- Si el trabajo ha sido autorizado, favor proceder a confirmar fecha de ingreso y listado de las personas que ingresarán a realizar el trabajo, como la referencia del Anexo 3.
- Si hay cambio en fecha de la realización de los trabajos, se debe informar a la Administración con 24 horas de anticipación.
- Es indispensable presentar los fotomontajes, medidas y este formulario completo para iniciar trámite a esta solicitud.

FECHA DE SOLICITUD:______________________

DATOS DE ARRENDATARIO*
ARRENDATARIO COMERCIAL:______________________________________________
NIVEL:_______________ NO. DE LOCAL:____________________________________

DATOS DE PROVEEDOR*
EMPRESA QUE REALIZARÁ EL TRABAJO:______________________________________
DIRECCIÓN:_____________________________________________________________
_______________________________________________________________________
TELÉFONO DE LA EMPRESA:_______________________________________________
PERSONA A CARGO DE LOS TRABAJADORES:___________________________________
TELÉFONO: ______________________________________________________________

TRABAJOS A REALIZAR
FECHA ESTIMADA DE INSTALACIÓN:_________________________________________
TIEMPO ESTIMADO DE TRABAJOS:__________________________________________
DETALLE DE TRABAJOS: (Indicar si es cambio de rótulo, modificación, ajuste, cambio de iluminación u otros)
_______________________________________________________________________
_______________________________________________________________________

concepción
CENTRO COMERCIAL

________________________________________________________________________

Datos Técnicos*:
MEDIDAS: ANCHO:___________ ALTURA:___________ FONDO: :___________
MEDIDAS GENERALES DE OTROS TRABAJOS:________________________________

TIPO DE MATERIALES:

OBSERVACIONES:

AUTORIZADO:_________ RECHAZADO:__________

FIRMA:___________________________

___________________________
(NOMBRE DE QUIEN AUTORIZA)

ADJUNTAR FOTOMONTAJE*

# ANEXO 3

REFERENCIA DE SOLICITUD DE INGRESO DE PERSONAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJOS

LOGOTIPO / HOJA MEMBRETADA

Huehuetenango, ___ de ___ del 20___

Señores:
Administración Concepción Centro Comercial
Pts.

El objetivo de la presente solicitud es compartir que luego de ser autorizada la solicitud de________________________, basado en los lineamientos del Manual de Imagen de Concepción Centro Comercial, para el local No.__________ se solicita la autorización de ingreso de personal de la empresa _____________ como proveedores que realizará los trabajos de la solicitud antes descrita, para la fecha _____________ en el horario a partir de las _____horas, con probable finalización a las ______horas.

Listado de trabajadores y número de DPI (Adjunto copia de documentos)

Nombre 1______________________________
DPI________________________
Nombre 2______________________________
DPI________________________
Nombre 3______________________________
DPI________________________

Sin otro particular, quedamos atentos a la autorización.

Firma:______________________

Nombre de encargado de la tienda: ____________________

concepción
CENTRO COMERCIAL

# Manual de imagen para kioscos

## KIOSCOS

El presente manual consiste en dar a conocer los procedimientos, políticas y lineamientos que se deben aplicar para el diseño, adaptación e instalación para los kioscos nuevos o bien modificación de los que ya forman parte de Concepción Centro Comercial.

En este reglamento se detallan las regulaciones y parámetros para que bajo la administración y en colaboración con los arrendatarios se pueda garantizar que se cumple con un alto nivel de calidad de imagen de cada kiosco y que el proceso de ejecución de los trabajos, se realice de manera que no afecte su funcionamiento.

Es importante y obligatorio informarse y cumplir con lo que contiene este reglamento, a través de la difusión a los principales involucrados desde el arrendante, hacia proveedores, arquitectos, decoradores o cualquier persona involucrada en el diseño, fabricación, instalación y a los colaboradores para la correcta operación de los mismos . Así mismo, es importante considerar que el presente reglamento entra en vigencia a partir de la entrega de este material impreso, firma de hoja de compromiso y la debida capacitación por parte de la administración.

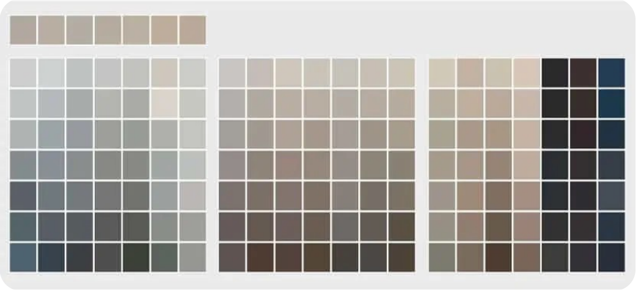
## 1. Imagen de Kioscos

En Concepción Centro Comercial se cuenta con áreas definidas para kioscos fijos así como también para temporales estos son considerados como parte de la mezcla comercial y como locales comerciales deben cumplir las normas.

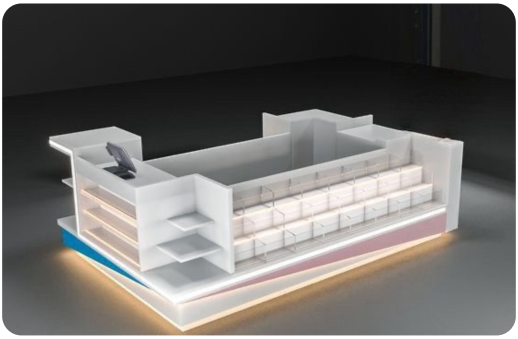
**Especificaciones:**

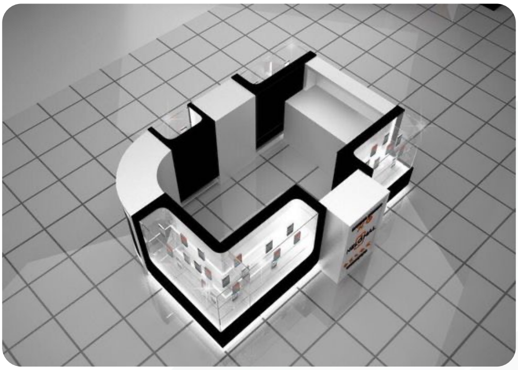
**1.** Los arrendatarios pueden contar con su propio mueble, pero se requiere que sea bajo la línea propuesta por el Centro Comercial y en base a la paleta de color, con tonos neutro.

Si se requiere que sea del color de la marca se deberá evaluar propuesta por la administración del comercial.



**2.** El diseño debe llevar una línea minimalista, elegante y presentable para que resalte la mercadería o producto exhibido.





**3.** Se debe ocupar estrictamente el área que fue establecida en el contrato.

**4.** El material del kiosco debe ser material de calidad, presentable y duradero.

**5.** El diseño debe ser seguro tanto para el dependiente del mostrador, como para los visitantes. Tomando el debido cuidado que no queden esquinas afiladas, materiales punzantes o cortantes.

**6**. Para kioscos de área pequeña, se debe considerar que el kiosco esté seguro, pero no totalmente anclado al suelo si en algún momento se requiere mover.

**7.** Los kioscos podrán utilizar respaldo, solamente si está pegado a una pared o columna, con el fin de que no tape la visibilidad.

**8. Medidas:**

La altura máxima de la vitrina o top del mueble debe ser de 1.50 mts como máximo.

La altura del rótulo es de 1.80 mts

**Ejemplo de Kiosco con medidas**

**9.** No se permite ningún otro mobiliario o equipo encima de la vitrina.

**10.** Se requiere dar mantenimiento al mueble constantemente para evitar deterioros.

**11.** Para los kioscos con área grande de más de 7 metros cuadrados como para cafés, si la estructura cuenta con columnas que sostienen la parte de arriba se debe cuidar que estas no sean invasivas.

## 2. Diseño de Kioscos

**1.** Cada kiosco deberá contar con un rótulo que represente la marca comercial.

**2.** Los rótulos autorizados serán únicamente con el nombre comercial descrito en el contrato de arrendamiento.

**3.** El rótulo debe respetar la línea en diseño que maneja el Centro Comercial para Kioscos (foto de referencia)

**4.** Se debe respetar las medidas permitidas, ya que en ningún caso este podrá invadir el espacio público.

**5.** Los rótulos deben tener imagen en ambos lados, si el rótulo tiene exposición de ambos lados.

**6.** Todos los rótulos colocados sobre el top del kiosco podrán ser fabricados con material de calidad como acrílico, acero o aluminio.

**7.** En la rotulación no se permite menús, letreros o imágenes que no sean el logotipo del negocio. Si fuera necesario estos serán instalados en la parte inferior del mueble, con previa autorización.

## 3. Iluminación en kioscos

**1.** Los rótulos podrán contar con iluminación, esta podrá ser de tono Blanco Cálido, siguiendo la línea de la iluminación de los locales comerciales y del Centro Comercial en general.

**2.** Cualquier sistema de iluminación deberá estar oculto dentro del rótulo y del mueble.

**3.** No se autoriza a los arrendatarios tomar energía eléctrica del área común al momento de realizar las

instalaciones, ni para operar.

**4.** La iluminación de todo el kiosco deberá contar con una misma tonalidad.

**5.** El mantenimiento debe ser constante para evitar diferencias en la iluminación.

## 4. Instalación del Kiosco y Rótulo

**1.** Para autorización de rótulo se debe presentar:
-Fotomontaje o render, con todas las medidas.
-Formato lleno de solicitud de rótulo.

**2.** Al igual que los locales, deberán seguir el procedimiento de solicitud de instalación o modificación del mismo. Presentar solicitud firmada y autorizada por administración y carta de permiso de instalación.

**3.** Se debe tomar en cuenta los horarios permitidos para instalación de 20:00 horas en adelante y antes de la apertura del Centro Comercial al público 9:00 am .

**4.** Se procederá a solicitar al arrendatario comercial la desinstalación del kiosco o rótulo si el mismo no fuese el descrito y autorizado en solicitud.

## 5. Personal de kioscos

**1.** Si el dependiente se retira temporalmente del kiosco, deberá colocar un rótulo "estaré de vuelta en unos minutos" fabricado con los materiales de impresión según las normas de imágen.

Imagen

**2.** El dependiente debe permanecer dentro del kiosco en el horario de operación del Centro Comercial.

**3.** Está prohibido dejar un kiosco sin dependiente por más de 20 minutos.

**4.** Cualquier emergencia o solicitud especial deberá realizarse a la administración a excepción del tiempo de comida y uso de sanitarios.

**5.** No se autoriza a los dependientes comer dentro del kiosco.

**6.** No se permitirá repartir volantes, afiches o cualquier otro medio de publicidad por parte del dependiente dentro o fuera del área común.

**7**. El dependiente debe estar presentable y contar con la identificación de la marca como uniforme.

## 6. Daño o deterioro de Kiosco

**1.** No es permitido que las vitrinas o vidrios de kioscos estén quebrados, rajados o rayados, o cualquier otro tipo de daño que perjudique la imagen y seguridad del Centro Comercial y sus invitados.

**2.** Es importante contar con una rutina constante de mantenimiento al mueble.

**3.** Es indispensable la limpieza de vidrios o mostradores. Así como del área en general donde está ubicado el kiosco.

**4.** Si el kiosco cuenta con chapas es importante por seguridad verificar que estas estén en correcta función.

**5.** Evaluar constantemente que no haya daños en el cableado de luz o cualquier otro para evitar

accidentes.

**6.** Si se desea dar mantenimiento a kioscos se debe enviar carta a administración indicando los trabajos y lista de personal que lo realizará.

**7.** Los trabajos de mantenimiento aplican de igual manera que los locales comerciales, solo en horarios permitidos donde el Comercial esté fuera de operaciones.

## 7. Recolección de Basura en Kioscos

**1.** Toda la basura que se produzca deberá depositarse en bolsa plástica y en un basurero que no esté a la vista.

**2.** Queda prohibido depositar la basura en exterior de los kioscos y basureros de área común.

**3.** La extracción de basura se realizará conforme el horario estipulado en el manual administrativo de Concepción Centro Comercial.

## 8. Sonido en Kioscos

**1.** Queda terminantemente prohibida la colocación de audio, debido a que los kioscos se encuentran en área común del Centro Comercial. Esto incluye todo aparato que genere sonido como TV, computadora o cualquier otro.

## 9. Área de Kiosco

**1.** Queda prohibido el almacenamiento y permanencia de materiales, mobiliario y equipo tanto en área común como en la parte exterior de kioscos.

**2.** Toda la mercadería debe quedar almacenada debidamente dentro de los límites del kiosco correspondiente.

**3.** Los únicos responsables de la seguridad de la mercadería son los encargados de kiosco, ya que la administración no se responsabiliza de daños, robos a su mercadería o equipo.

## 10. Prohibiciones para Kioscos

**1.** No esta permitida la apertura de kiosco sin rótulo que lo identifique.

**2.** No se permiten rótulos con luces parpadeantes o con luz expuesta hacia el público, letreros con proyectores, en movimiento o que produzcan ruido.

**3.** Las mantas vinílicas, duroport, neón expuesto, coroplast, pasta de zapatos, rótulos pintados a mano o impresos, papel o cartulina, letreros en general están prohibidos.

**4.** No se permiten rótulos con letras pintadas.

**5.** No está permitido que el rótulo cuente con un sistema de iluminación, con el cableado o tomas eléctricos expuestos o a la vista del invitado.

**6.** No se permiten rótulos de patrocinadores o alianzas que no fueron descritas en contrato.

**7.** No se permiten rótulos temporales por fuera del kiosco.

**8.** No se permiten rótulos que produzcan ruido.

**9.** Los Banners o adhesivos en las afueras del kiosco no están permitidos.

**10.** Los únicos kioscos que podrán cubrir sus vitrinas permanentemente son los negocios dedicados a servicios. (deberán hacerlo en vinil adhesivo en alta definición)

**11.** No está permitido alojar cajas o mercadería empacada a la vista de los invitados.

**12.** No se permite rotulación en mal estado, dañado, sucio, quemado o cualquier otro que atente contra la imagen del Centro Comercial.

**13.** No se permite tener alimentos o bebidas encima del mostrador, o realizar tiempos de comida dentro del kiosco.

**14.** Esta prohibido tener electrodomésticos, computadores u otros aparatos por encima de los mostradores (salvo cajas registradoras).

**15.** No se puede colocar cualquier tipo de mobiliario o mercadería que sea más alto de 40cm.

**16.** No se permite modificar muebles sin autorización de la administración.

**17.** Se prohíbe colocar basureros, cajas, tambos de agua o cualquier otro artículo fuera del kiosco.

**18.** No está permitida la iluminación en mal estado o focos de distintas tonalidades.

**19.** Queda prohibido alojar balastos, cajas, tomas eléctricos o cualquier otro elemento por fuera del kiosco a la vista del invitado.

**20.** No se permite cambiar el giro del negocio o sumar mercadería que no fue la descrita en contrato de arrendamiento.

## 11. Supervisión del Centro Comercial para Kioscos

**1.** El Centro Comercial tiene la obligación de velar por el cumplimiento de este reglamento a través de una evaluación de imagen y ornato que se lleva a cabo quincenalmente, misma que se aplica a locales.

**2.** El reglamento administrativo general del Centro Comercial de locales aplica también a kioscos.

**3.** Cualquier asunto no descrito en este contrato queda a resolverse por la Gerencia del Centro Comercial.

concepción
CENTRO COMERCIAL

ccconcepcionhue@gmail.com +502 4910-6179 7a avenida 3-46 zona 1 Huehuetenango.